

На правах рукописи

Нубарян Гаяне Давидовна

**ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
СРЕДЫ КАК ФОРМЫ ЧАСТНО-ГОСУДАРСТВЕННОГО
ПАРТНЕРСТВА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

08.00.05 – экономика и управление народным хозяйством
(менеджмент)

**Автореферат
диссертации на соискание учёной степени
кандидата экономических наук**

Сочи – 2011

Работа выполнена в Сочинском государственном университете туризма и курортного дела

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Романова Галина Максимовна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор,
Боков Михаил Алексеевич

кандидат экономических наук, доцент
Васина Елена Вячеславовна

Ведущая организация: Южно-Российский государственный
университет экономики и сервиса

Защита состоится 16 марта 2011г. в 13 часов на заседании диссертационного совета Д 212.255.02 при Сочинском государственном университете туризма и курортного дела по адресу г.Сочи, ул.Советская, 26а, зал заседаний диссертационных советов.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Сочинского государственного университета туризма и курортного дела, с авторефератом – на сайте www.sutr.ru.

Автореферат разослан 15 февраля 2011г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Н.С. Матющенко

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Опыт развитых стран показывает, что в социально-экономическом развитии все большую роль играет налаживание системы частно-государственного партнерства (ЧГП). Такая форма сотрудничества возникает, прежде всего, в тех сферах, за которые государство традиционно несет ответственность, в частности, в образовании. Ежегодно в мировую экономику на основе частно-государственного партнерства привлекается более 80 млрд. долл.

В условиях экономики знаний и необходимости развития человеческого капитала взаимодействие между государством и бизнесом в сфере образования приобретает принципиально новые характеристики и механизмы функционирования. С одной стороны, сфера образования не может быть полностью приватизированной ввиду ее социально-экономической значимости, а с другой стороны, в государственной системе нет эффективного механизма управления и финансирования, позволяющего обеспечивать рост качества подготовки специалистов, адекватных требованиям современного рынка труда. Для того чтобы разрешить это противоречие, используется форма частно-государственного партнерства в образовательной сфере (Private-Public Partnership - PPP), которая создает условия для взаимного интереса государства, бизнеса, образовательных учреждений при делегированности рисков, ответственности и издержек участия в развитии образовательной деятельности.

Ключевой задачей инновационного развития нашей страны является повышение качества образования, которое выступает одной из главных сфер производства инноваций и создает базовые условия для быстрого роста рынков на основе обновления технологий и продуктов. Несоответствие российского образования запросам общества и экономики вызвано не только недостаточным финансированием, но и концептуальными расхождениями сложившейся структуры образовательных программ с актуальными потребностями современного общества. В современных условиях назрела необходимость модернизации образования, в том числе профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства.

В настоящее время в отечественном образовании в целом и в региональных системах, в частности, происходят кардинальные перемены, обусловленные насущными потребностями современной рыночной экономики. Осуществляется поиск и внедрение принципиально новых подходов к управлению образовательными системами на всех уровнях. Одна из ближайших целей современной модернизации системы отечественного образования - формирование оптимальной отраслевой модели управления, в которой будут четко распределены и согласованы компетенция и полномочия, функции и ответственность всех субъектов образовательной политики, прежде всего образовательных учреждений, бизнес-среды, органов местного самоуправления, региональных и федеральных управленческих структур. Важнейшим процессом в общем ходе реформирования образования является процесс его регионализации с учётом потребностей локальных рынков труда. Его цель - создание (из совокупности

многих разрозненных и неравных по уровню компетентности элементов) относительно стабильной образовательной системы, развивающейся в соответствии с экономической и социально-культурной трансформацией России. В сложных, нестабильных социально-экономических условиях именно в субъекты федерации переносится акцент в решении задач реструктуризации образовательной системы, формирования инновационных образовательных полей, в которых возможно не только сохранить, но и создать условия для возрождения образовательного потенциала нации. Помимо этого, перед образовательными структурами ставятся новые масштабные задачи, не имеющие аналогов в современной истории страны. Одной из таких задач является подготовка кадров для нужд Зимних Олимпийских игр 2014 года в Сочи. Решение подобного рода задач требует соответствующего теоретического и методического обеспечения формирования корпоративной образовательной среды.

Таким образом, формирование новой децентрализованной региональной системы образования предполагает более эффективное использование имеющегося научно-образовательного потенциала путем налаживания горизонтальных связей, обмена информацией, учебно-программной документацией, методическими разработками, технологиями обучения, совместной подготовкой и переподготовкой профессорско-преподавательского состава, реализацией совместных научных проектов и изысканий. Это, в свою очередь, требует разработки механизмов эффективного взаимодействия государства и бизнеса, что обуславливает актуальность данной темы исследования.

Это противоречие порождает научную проблему: необходимость выработки теоретических и методических основ формирования корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе.

Степень научной разработанности проблемы. Различные аспекты сущности частно-государственного партнерства, а также процессы его формирования и технологии функционирования изучаются зарубежными исследователями, среди которых выделяются работы Брю Стенли Л., Дж.К. Гэлбрейта, Дж. Кейнса, В. Леонтьева, Макконнелла Кэмбелла Р., А. Маршалла, В. Ойкена и др.

Вопросы, касающиеся образования, исследовались в трудах зарубежных ученых: У. Петти, А. Смита, И. Фишера, Л. Вальраса, Ж. Б. Сэя, Н. Сениора, Дж. Милля, И. Фишера, А. Маршалла, Ф. Листа, Дж. Гэлбрейта, Э. Тоффлера, Дж. Грейсона мл., Т. Шульца, Г. Беккера, Э. Денисона, Дж. Кендрика, Р. Лукаса. Авторы рассматривали образование со стороны не только формы потребления определенных образовательных услуг, но и со стороны использования человеческого капитала.

Важный вклад в разработку проблем взаимоотношения бизнеса и государства в период становления рыночных отношений внесли российские ученые-экономисты: Л.И. Абалкин, М.Н.Афанасьев, В.Г. Варнавский, М.В. Вилисов, Ю.Глазьев, Г.А. Дробот, А.Д.Некипелов, И.М.Осадчая, А.Ю.Зудин, Я.Ш. Паппэ, П.Перегудов, С. Салакшин, Ф.И. Шамхалов, Ю.И. Шишков, В.И.Якунин, Е.А. Ясин и др.

Понятие, сущность, задачи, формы и факторы, формирующие образовательную среду рассматриваются в работах И.А. Баевой, В.Г. Воронцовой, С.В. Тарасова, В.А. Ясвина, Л.С. Выгодского, Л.П. Буева, В.В. Давыдова, С.Д. Дерябко, Л.Л. Новикова, С.Л. Рубинштейна, П.Р. Атутова, Б.М. Бим-Бада, В.П. Беспалько, М.Н. Берулавы, И.Д. Фрумина, В.Д. Шадрикова.

Вопросы развития образования и форм сотрудничества в гостиничном бизнесе, сущности, структуры и механизмов взаимодействия образования и рынка гостиничных услуг, в том числе его частно-государственного регулирования, рассматриваются в работах И.В. Зорина, В.А. Квартальнова, Г.А. Карповой, Г.М. Романовой и других. Имеющиеся работы раскрывают теоретические и методические аспекты регулирования взаимодействия на уровне общих подходов для отдельных аспектов развития частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе.

Следовательно, большинство проблем, связанных с формированием корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе, до сих пор в полной мере не разрешено. Необходимость теоретического и методического решения этих проблем определила актуальность темы диссертационной работы, ее цель, задачи и предмет.

Гипотеза научного исследования. Эффективное функционирование и взаимодействие образовательной среды и гостиничного бизнеса во многом зависит от механизмов частно-государственного партнерства.

Обеспечение эффективной деятельности образовательной среды и гостиничного бизнеса возможно при наличии методического подхода к формированию, контроллингу и аудиту корпоративной образовательной среды.

Цель диссертационного исследования состоит в научном обосновании и разработке методических подходов к формированию корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе.

Поставленная цель потребовала последовательного решения основных **задач**, включающих:

- изучение особенностей понятия «корпоративная образовательная среда»;
- выявление основных проблем и специфики процесса формирования корпоративной образовательной среды в гостиничном бизнесе;
- определение места и роли корпоративной образовательной среды в развитии частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе;
- анализ состояния мирового, национального и регионального рынка гостиничных услуг;
- исследование значения трудовых ресурсов в гостиничном бизнесе;
- определение основных подходов и алгоритма контроллинга и аудита персонала в гостиничном бизнесе;
- разработку методики расчета кадровой потребности для гостиничного бизнеса;

- формирование модели системы самообучающихся организаций в гостиничном бизнесе.

Объект исследования – образовательная среда и предприятия гостиничного бизнеса г. Сочи.

Предметом исследования явились управленческие отношения, возникающие в процессе формирования корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе.

Теоретическое значение состоит в том, что в выполненном диссертационном исследовании осуществлена разработка методических подходов к формированию корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе, предлагаемые в нем решения способствуют совершенствованию методического инструментария, используемого при контроллинге и аудите персонала в гостиничном бизнесе, а также при расчете кадровой потребности для гостиничного бизнеса.

Практическая значимость проведенного исследования заключается в том, что предложенная форма частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе будет способствовать устойчивому взаимодействию образовательных учреждений с бизнес-средой для эффективного решения текущих и перспективных проблем города и региона в целом. Материалы исследования могут быть использованы в преподавании экономических и управленческих дисциплин при изучении проблем частно-государственного партнерства в образовании, управления персоналом, а также расчета кадровой потребности для гостиничного бизнеса.

Методология исследования. Основные методологические принципы, лежащие в основе данного исследования, базируются на фундаментальных положениях ведущих отечественных и зарубежных экономистов двадцатого столетия, теории управления социальными и экономическими системами. Теоретические исследования диссертации посвящены развитию положений частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе и теории принятия решений, проблемам научного планирования и мониторинга результатов хозяйствования гостиничного бизнеса, определению наиболее эффективных форм и методов взаимодействия образовательной среды и предприятий гостиничного бизнеса. В ходе исследования использовались традиционные для экономической науки методы научного анализа: статистический анализ, логический и структурный анализ, наблюдение и сравнение, контент-анализ первичных документов организаций, а также социологические методы.

Эмпирическую базу исследования составили данные, полученные автором расчетным путем, и фактический материал, собранный в ходе наблюдения за деятельностью предприятий гостиничного бизнеса, субъектов рынка образовательных услуг, который использовался в обобщенном виде: приведены статистические данные из территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Краснодарскому краю и по городу Сочи, а также данные с официальных сайтов.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальности ВАК. Диссертационное исследование выполнено в соответствии с п. 10.5. Развитие форм государственно-частного партнерства, п. 10.10. Развитие методологии и методов управления корпоративной инновационной системой и п. 10.21. Эффективность труда персонала. Контроллинг и аудит персонала раздела 10 паспорта специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (менеджмент)».

Научная новизна диссертации состоит в разработке и обосновании теоретико-методических основ формирования корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе.

К основным положениям, обладающим научной новизной, относятся:

1. Автором уточнено определение корпоративной образовательной среды как выстраивание общего образовательного пространства с единым центром управления, способствующее эффективному использованию имеющегося научно-образовательного потенциала.

2. Сформулирована авторская интерпретация структуры, участников корпоративной образовательной среды и механизма их взаимодействия в виде программно-целевого метода управления и консорциума, как формы управления.

3. Выявлены предпосылки формирования и особенности корпоративной образовательной среды как формы частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе, заключающиеся в обеспечении более тесного взаимодействия образовательных учреждений с бизнес-средой, органами государственного управления и общественностью.

4. Дана оценка значимости трудовых ресурсов в процессе производства и реализации гостиничного продукта. Обозначены роль и место подготовки кадров в производстве услуг размещения. Доказана взаимосвязь образовательной среды и гостиничного бизнеса в реализации программ подготовки кадров.

5. Обобщены существующие теоретические основы оценки кадровой потребности для гостиничного бизнеса. Обозначены особенности расчета кадровой потребности для гостиничного бизнеса г. Сочи.

Основные результаты исследования, выносимые на защиту.

Разработан алгоритм контроллинга и аудита персонала в корпоративной образовательной среде, позволяющий провести комплексный анализ возможностей, ресурсов, слабых мест, точек роста и перспектив развития корпоративной образовательной среды в привязке с решением задач подготовки кадров для каждой конкретной отрасли экономики и городского хозяйства.

На основе ситуационного анализа, в соответствии с рекомендациями Всемирной туристской организации и сложившимися международными стандартами, а также с учетом поправочных коэффициентов разработаны и предложены теоретико-методические основы оценки кадровой потребности для гостиничного бизнеса.

Определена модель самообучающихся организаций как направление частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе, позволяющая реали-

зовать идеи самостоятельной подготовки персонала в рамках гостиничного предприятия, что определяет самодостаточность и практическую независимость от внешней образовательной среды.

Апробация результатов исследования. Основные результаты исследования обсуждались на кафедре экономики и управления туристской деятельностью СГУТиКД, докладывались автором на международных научно-практических конференциях: «Проблемы, инновационные подходы и перспективы развития индустрии туризма» (г. Сочи 2008, 2009), «Туризм и рекреация: инновации и ГИС-технологии» (г. Астрахань 2010), «Подготовка кадров для XXII Олимпийских и XI Паралимпийских зимних игр: проблемы и перспективы» (г. Сочи 2010).

Публикации. По теме диссертационного исследования опубликовано 10 научных работ, 3 из которых опубликованы в изданиях, рекомендованных ВАК РФ. Общий объем публикаций - 22 п.л., в том числе авторских – 7,5 п.л.

Структура диссертации. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка литературы и 5 приложений. В диссертации 33 таблицы и 26 рисунков.

Во «Введении» обоснована актуальность темы, определены цели и задачи исследования, раскрыта научная новизна и практическая значимость выводов и результатов работы.

В первой главе «Теоретические основы формирования корпоративной образовательной среды» рассмотрено содержание корпоративной образовательной среды, дана характеристика форм и факторов, формирующих корпоративную образовательную среду, определены предпосылки формирования корпоративной образовательной среды для гостиничного бизнеса, проанализирована роль корпоративной образовательной среды в системе частно-государственного партнерства.

Во второй главе «Анализ состояния мирового, национального и регионального рынка гостиничных услуг» дан обзор современного состояния и особенностей развития рынка гостиничных услуг, представлены основные показатели характеризующие динамику развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом, а также рассмотрены значение и роль трудовых ресурсов в гостиничном бизнесе.

В третьей главе «Методические подходы к формированию модели корпоративной образовательной среды в гостиничном бизнесе» сформированы основные подходы и методика контроллинга и аудита персонала в гостиничном бизнесе, предложена методика расчета кадровой потребности для индустрии размещения, обоснована разработка модели системы самообучающихся организаций в гостиничном бизнесе.

В «Заключении» сформулированы основные выводы и результаты диссертационного исследования.

II. ОСНОВНЫЕ ИДЕИ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

1. Особенности формирования корпоративной образовательной среды как формы ЧГП в гостиничном бизнесе

Частно-государственное партнерство многогранная проблема, включающая в себя роль государства, особенности и технологии его взаимодействия с бизнесом, использование данного механизма для привлечения инвестиций.

ЧГП в образовании – это система долгосрочных отношений между государством (субъектами его представляющими) и субъектами частного сектора экономики по реализации проектов в сфере профессионального образования на основе объединения ресурсов и распределения доходов или неимущественных выгод, расходов и рисков. Это предполагает передачу во все в большей степени управленческих функций, в том числе и стратегических, на региональный и муниципальный уровни, что и создаёт предпосылки для формирования корпоративной образовательной среды.

В рамках настоящего исследования автором предлагается рассматривать корпоративную образовательную среду как форму ЧГП между образовательными учреждениями и гостиничным бизнесом.

Корпоративная образовательная среда – совокупность образовательных учреждений, в рамках определенных границ связанных конкретными задачами и имеющих единый координационный центр, то есть выстраивание общего образовательного пространства с единым центром управления (рисунок 1).

Так, создание корпоративной образовательной среды на территории города Сочи позволит:

- обеспечить устойчивое взаимодействие образовательных учреждений для эффективного решения текущих и перспективных проблем города и региона в целом;
- повысить качество производимого образовательного продукта, тем самым подняв уровень attractiveness региона, что особенно актуально для Сочи в преддверии проведения Зимних Олимпийских игр;
- обеспечить более тесное взаимодействие образовательных учреждений с бизнес-средой, органами государственного управления и общественностью;
- обеспечить адаптацию образовательных учреждений в динамично меняющемся экономическом и социокультурном пространстве муниципального образования;
- создать модель единого информационного поля региона для повышения эффективности использования интеллектуальных, информационных, научных, инновационных ресурсов образовательных учреждений разного уровня;
- подготовить высококвалифицированных работников для нужд городской и олимпийской инфраструктуры;
- обеспечить единство учебного, научного и инновационного процессов различных видов учебных заведений во взаимосвязи с экономикой и социальной сферой, создавая систему непрерывности образовательного процесса и взаимосвязь образовательных программ различных уровней.

Корпоративное образовательное пространство является сложной, открытой, самоорганизующейся системой, позволяющей регулировать взаимодействие учреждений разного уровня, статуса и структурой, позволяющий решать вопрос оформления нормативно-правовых отношений между учреждениями разного уровня и с разными формами собственности в рамках единого образовательного поля.

Корпоративная образовательная среда может объединять образовательные учреждения муниципалитета или региона. Она формирует единое информационное пространство на основе принципов открытости и доступности, не только для образовательных учреждений разного уровня, но и для общественных, государственных, предпринимательских структур с регулярными обратными связями.

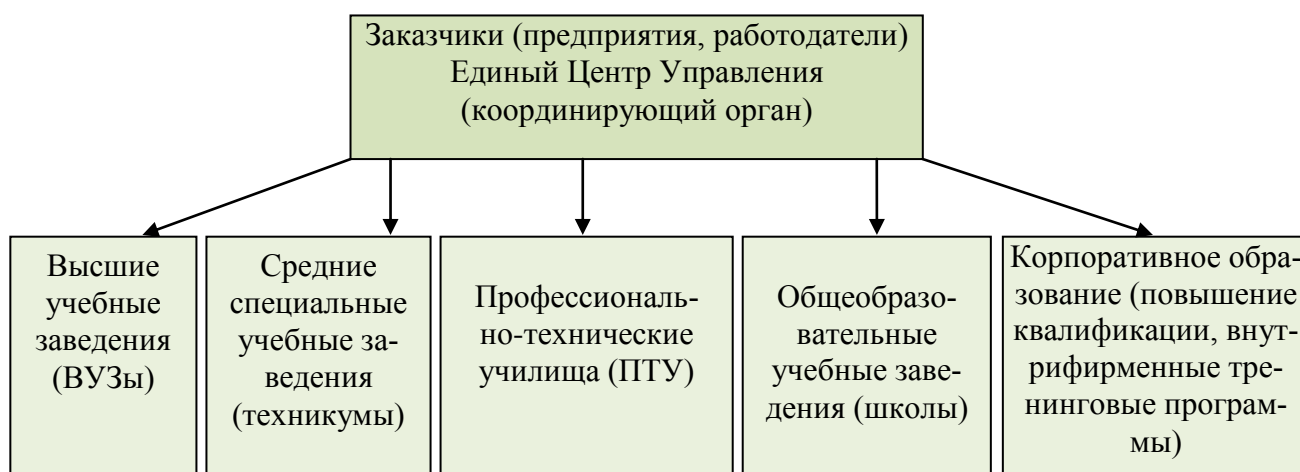


Рисунок 1 – Структура корпоративной образовательной среды

Основной целью формирования корпоративной образовательной среды является построение системы управления образованием, необходимой и достаточной для осуществления экономически эффективной подготовки кадров. Формирование корпоративной образовательной среды связано с определением организационной формы её функционирования. Наиболее целесообразной будет форма консорциума, позволяющая интегрировать знания и опыт в этой сфере. Эта форма сотрудничества наиболее полно может раскрыть возможности каждого участника. Вместе с тем надо отметить значительные организационные сложности, возникающие при создании консорциумов. Они имеют под собой вполне объективные экономические причины. Поэтому без серьезной государственной поддержки трудно рассчитывать на успешное развитие консорциума.

В свою очередь профессиональное туристское образовательное пространство, частью которого является образование гостиничное, формируется как результат стихийного или целенаправленного взаимодействия трех функциональных пространств: образовательного, профессионального и туристского (рисунок 2).

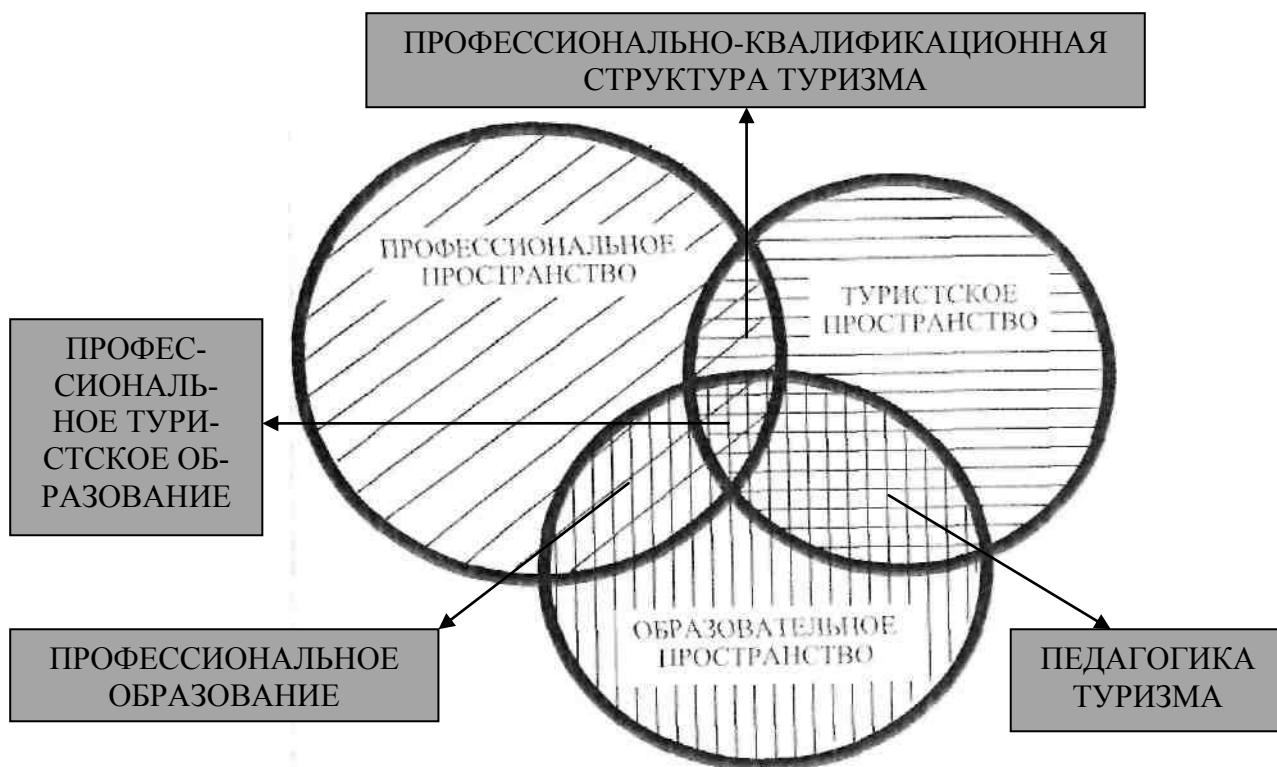


Рисунок 2 - Логическая схема формирования профессионального, туристского и образовательного пространства¹

Логическая схема позволяет обозначить границы поля профессионального туристского образования, что является базой для построения плана деятельности субъектов корпоративной образовательной среды по обеспечению гостиничного бизнеса квалифицированными кадрами.

Деятельность учебных заведений в рамках корпоративной образовательной среды должна решить важную задачу - конфликт интересов между универсальностью высшего образования и прикладными требованиями работодателей.

Грамотно сформированная и адекватная имеющимся ресурсам система обучения в рамках корпоративной образовательной среды должна учитывать все этапы деятельности работников гостиничного бизнеса, выявляя скрытые резервы для максимального развития потенциала персонала, и минимизируя негативные аспекты проявления человеческого фактора.

Логика построения аудита корпоративной образовательной среды основывается на механизме взаимодействия регионального рынка труда и сферы образования (рисунок 3).

¹ Зорин И.В., Зорин А.И. Профессиональное образование и карьера в туризме: учебник для вузов / И.В. Зорин, А.И. Зорин. Российская международная академия туризма. – М.: Советский спорт, 2005.

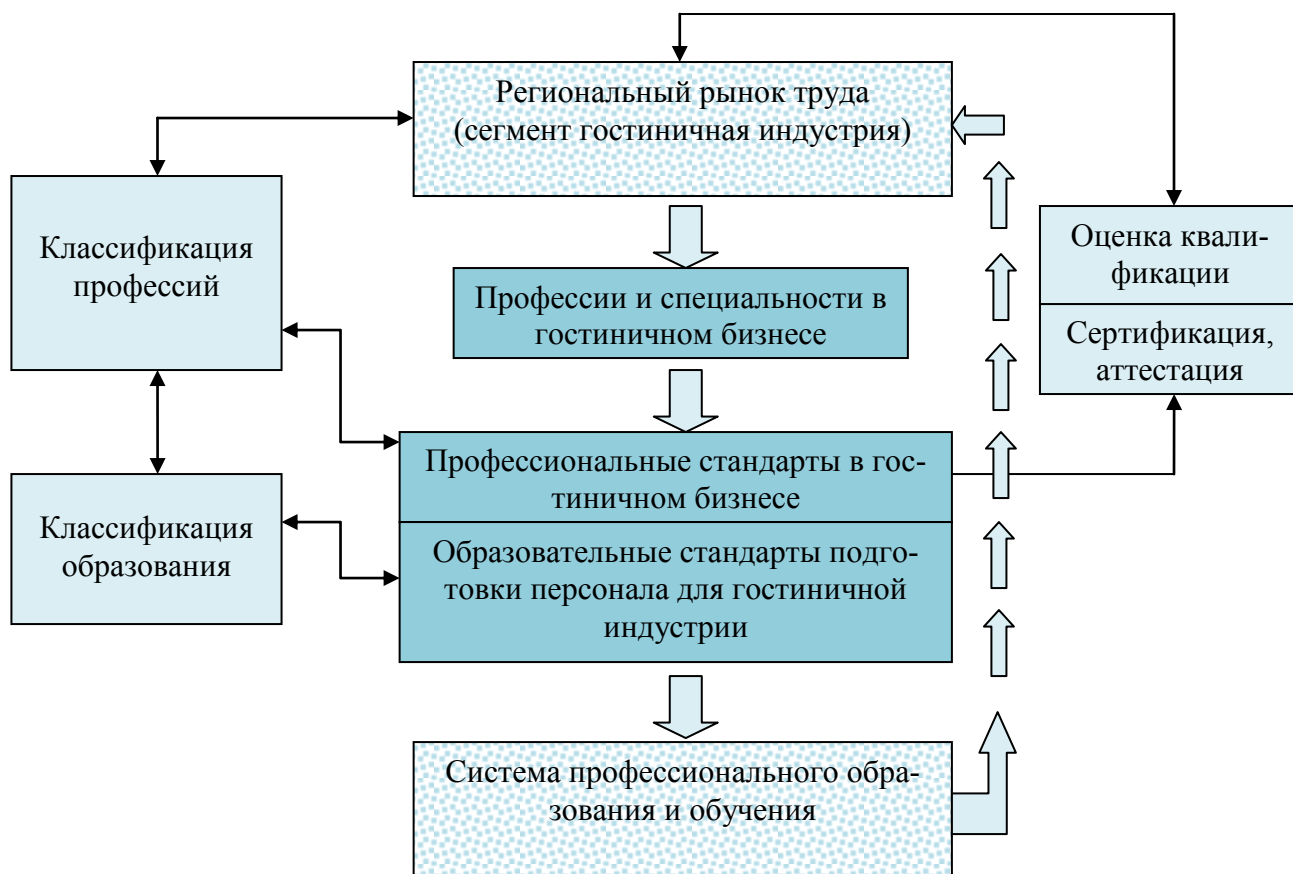


Рисунок 3 - Механизм взаимодействия регионального рынка труда и сферы образования

Рынок труда и система профессионального образования связаны друг с другом через схожие критериальные показатели – профессиональные и образовательные стандарты. В идеальной системе выполнение образовательных стандартов должно обеспечивать производство образовательного продукта соответствующего стандартам профессиональным. Именно этот принцип и взят за базу для разработки алгоритма аудита корпоративной образовательной среды.

2. Особенности состояния рынка гостиничных услуг и определение роли трудовых ресурсов в гостиничном бизнесе

Проанализировав статистические данные, научные труды и периодические издания можно констатировать, что наиболее характерными тенденциями развития мирового гостиничного бизнеса являются:

- влияние политических и спортивных событий на динамику гостиничной индустрии;
- общая положительная динамика возведения новых объектов размещения;
- международные гостиничные цепи являются значимой частью мирового гостиничного бизнеса;
- международные гостиничные цепи охотно идут на предоставление своей торговой марки и технологий новым отелям с целью получения прибыли;
- рост средней цены за номер;

- сокращение средней загрузки объектов размещения;
- снижение показателя дохода на номер (revPAR).²

В ходе исследования автором были проанализированы особенности национального и регионального рынка гостиничных услуг. В настоящее время в России действует 6775 гостиниц с номерным фондом в 248000 номеров и единовременной вместимостью более полумиллиона мест (таблица 1).

Таблица 1 - Динамика основных показателей деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения в РФ за 2000-2008 годы (данные на конец года)³

| | 2000 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Число гостиниц | 4182 | 3915 | 4041 | 4812 | 5375 | 5917 | 6775 |
| Номерной фонд гостиниц, тыс. номеров | 183 | 177 | 179 | 201 | 208 | 219 | 248 |
| Единовременная вместимость гостиниц, тыс. мест | 346,1 | 350,0 | 344,4 | 404,4 | 429,2 | 447,1 | 500,0 |
| Предоставлено ночёвок за год, тыс. | 46559 | 45426 | 46236 | 51922 | 55148 | 58377 | 64454 |
| Коэффициент использования гостиничного фонда (наличных мест) | 0,37 | 0,36 | 0,40 | 0,35 | 0,35 | 0,36 | 0,35 |

На данный момент в стране насчитывается всего 13 тысяч гостиничных номеров, которые соответствуют международным стандартам. 10 тысяч из них находятся в Москве, еще 1,5 тысячи – в Санкт-Петербурге, и всего лишь еще 1,5 тысячи – в других городах России. При этом современный гостиничный рынок российских регионов на 80% формируется гостиницами старой постройки советской эпохи и нуждается в новых отелях, оборудованных в соответствии с современными требованиями, в основном, класса 3*.⁴

Следует отметить, что в России, в отличие от многих европейских стран, кризис еще не сильно сказался на изменении загрузки отелей, что во многом связано с дефицитом гостиничных номеров. На рынке начали появляться и российские гостиничные сети, которые в значительной степени заимствовали управленческий опыт у своих зарубежных коллег. 463 объекта размещения прошли классификацию в соответствии с «Системой классификации гостиниц и иных средств размещения» (рисунок 4).

² RevPAR (revenue per available room per day или доход на доступный номер в день) - показатель эффективности гостиничного бизнеса, отражающий среднюю за период выручку отеля за сутки в пересчете на один номер отеля: $RevPar = \frac{Rooms\ Revenue}{Rooms\ Available}$, где: Rooms Revenue - средняя выручка отеля от продажи номеров. Rooms Available - количество номеров отеля, доступных в течение расчетного периода времени.

³ Туризм в цифрах. Стат.сб./ИИЦ «Статистика России, Федеральное агентство по туризму». – М, ИИЦ «Статистика России», 2009.

⁴ www.drgroup.ru – официальный сайт Discovery Research Group.

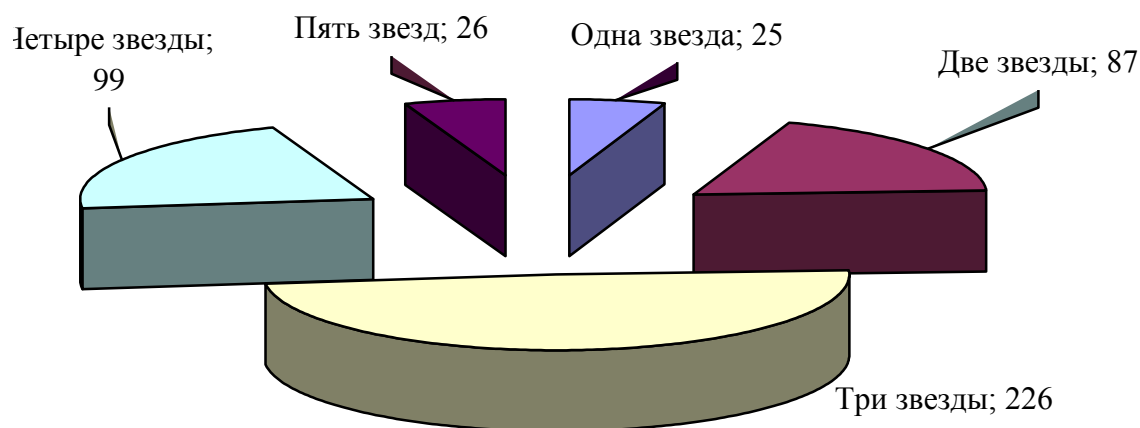


Рисунок 4 - Количество классифицированных средств размещения РФ с распределением по классу комфорта⁵

В отношении регионального рынка услуг размещения следует отметить, что среди субъектов Российской Федерации Краснодарский край является одним из признанных лидеров в этой отрасли экономики. Анализ статистических и эмпирических данных свидетельствует о возрастающем интересе к туристским продуктам Краснодарского края и позитивных тенденциях развития туризма. На территории края функционируют более 500 гостиниц и аналогичных средств размещения, 746 санаториев, пансионатов, домов и баз отдыха. Характерно, что число гостиниц и аналогичных средств размещения возросло с 2004 года со 159 до 544, а количество специализированных объектов размещения при этом сократилось с 823 до 746 (таблица 2).

Таблица 2 - Основные показатели коллективных средств размещения Краснодарского края (на конец 2008 года)⁶

| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Число коллективных средств размещения - всего | 982 | 1150 | 1183 | 1248 | 1290 |
| в том числе | | | | | |
| гостиницы и аналогичные средства размещения | 159 | 381 | 439 | 485 | 544 |
| специализированные средства размещения | 823 | 769 | 744 | 763 | 746 |
| Номерной фонд - всего, тыс. номеров | 79,2 | 84 | 85,6 | 87,6 | 87,9 |
| Единовременная вместимость - всего, тыс. мест | 220,2 | 206,8 | 211,2 | 212 | 214,6 |
| специализированных средств размещения | 200,1 | 179,9 | 180,5 | 180 | 179,4 |
| Предоставлено ночёвок за год - всего, тыс. | 24884 | 27559 | 26446 | 27303 | 27376 |
| Коэффициент использования номерного фонда (наличных мест) - всего | 0,6 | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 0,7 |

⁵ www.russiantourism.ru – официальный сайт Федерального агентства по туризму.

⁶ «Курортно-туристский комплекс 2004-2008». Статистический сборник // Под общей ред. Совмен Ш.Д. – Краснодар, Краснодарстат, 2009.

К началу Зимних Олимпийских игр г. Сочи должен иметь почти 57368 номеров уровня от двух до пяти звёзд. Для размещения гостей и участников Олимпиады планируется предоставить: 6348 номеров категории пять звёзд, 17483 номера категории четыре звезды, 24016 номеров категории три звезды, 9521 номер категории две звезды.

На момент завершения настоящего исследования г. Сочи располагал 25321 номером, включая объекты размещения как прошедшие так и не прошедшие процедуру классификации. Из них: 223 номера имеют категорию категории 5* (4 гостиницы), 2004 номера - 4* (16 гостиниц), 10553 номера - 3* (68 гостиниц), 12522 - 2* (152 гостиницы). Однако официально подтвержденную классификацию имели немногим более 14,5 тысяч номеров. На рисунке 5 представлено соотношение имеющегося и необходимого к 2014 году количества номеров.

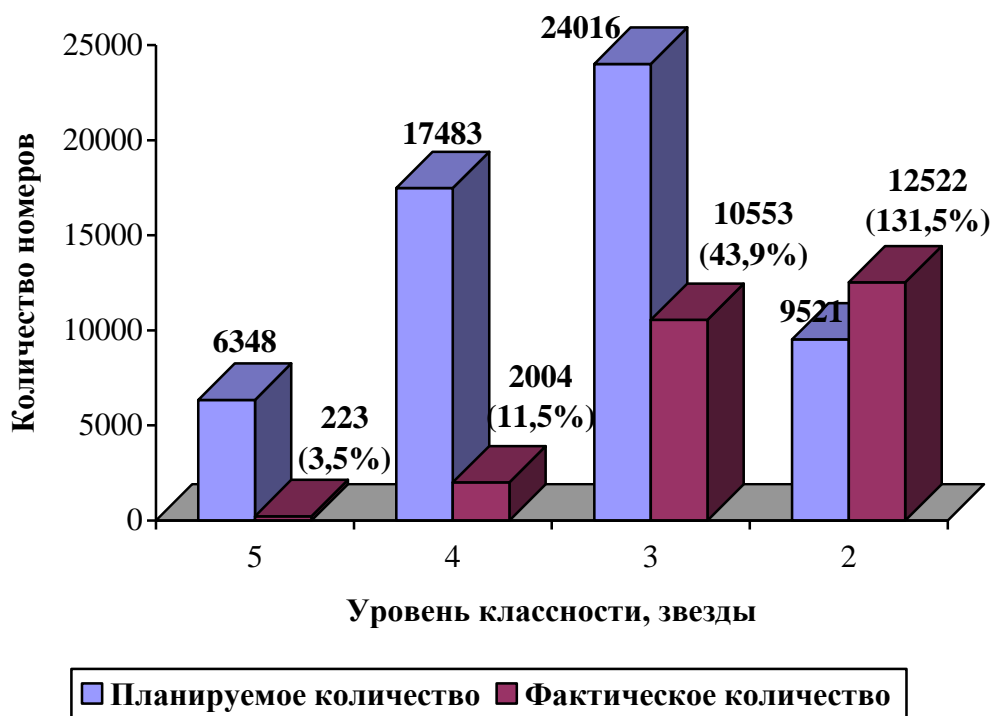


Рисунок 5 - Соотношение фактического и планируемого к 2014 году количества номеров по уровню классности объектов размещения

В настоящее время в российском гостиничном бизнесе существует множество проблем. По мнению многих экспертов, самой острой проблемой в отрасли является дефицит квалифицированных кадров.

В гостиничном бизнесе, как и в других видах экономической деятельности, конечный результат выражается в осуществлении максимального количества продаж, то есть от текущей работы персонала зависят перспективные доходы объекта размещения. Иными словами персонал средств размещения должен видеть за каждым своим действием определённый – отрицательный или положительный вклад в общий финансовый результат деятельности своего предприятия.

Отечественный рынок услуг средств размещения, в особенности региональный, до сих пор до конца не оценил роль человеческого фактора, позволяя руководителям предприятий пренебрегать вопросами соответствующей работой с персоналом. Существует недопонимание того факта, что для нормального хода воспроизводства в гостиничном бизнесе, как и в любой другой сфере, объектом инвестирования должен быть не только материально-вещественный фактор производства, но и человеческий. Ломка такого стереотипа мышления в современных условиях превращается в задачу общенационального масштаба, т.к. проведение в г. Сочи Олимпиады в 2014 г. накладывает особую ответственность. Отсутствие единой программы порождает множество споров, связанных с определением необходимого количества и структуры подготовки персонала.

3. Основные подходы и методика контроллинга и аудита персонала в гостиничном бизнесе

В рамках решения задачи кадрового обеспечения подготовки и проведения XXII Зимних Олимпийских игр и XI Зимних Паралимпийских игр в городе Сочи в 2014 году актуализируется вопрос обеспечения предприятий гостиничного бизнеса квалифицированными кадрами, способными обеспечить высококлассное обслуживание, что определяет необходимость использовать абсолютно новые подходы и формы организации процесса подготовки профильных кадров. Очевидно, что система организации обучения нуждается в консолидированных и скоординированных действиях всех участников образовательного процесса и, прежде всего, самих образовательных учреждений. Именно поэтому идея создания корпоративной образовательной среды в рамках определённых территориальных границ представляется наиболее эффективным, если не единственным, способом решения проблемы. Построенный таким образом механизм управления региональной системой образования может стать действенным инструментом для реализации оптимального варианта подготовки кадров.

Принимая во внимание этот факт, является немаловажным предложить основные подходы и разработать методику аудита корпоративной образовательной среды, как критериального инструмента оценки эффективности и мониторинга управляющих параметров данного метода подготовки трудовых ресурсов для гостиничного бизнеса.

В контексте настоящего исследования под аудитом следует понимать систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств о результатах деятельности субъектов корпоративной образовательной среды и единой корпоративной системы совокупно, а также объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев, устанавливаемых планом и программой аудита.

Специфика сезонных городов и регионов накладывает дополнительное бремя и социальную ответственность на всё рыночное пространство региона и, в частности, на корпоративную образовательную среду, как инновационную форму организации и управления образованием, способную на основе консоли-

дации усилий и знаний всех её участников гибко, оперативно и эффективно реагировать на колебания ключевых показателей и запросы рынка труда.

Модель процесса аудита корпоративной образовательной среды можно представить в виде шести последовательно выполняемых этапов и задач (рисунок 6).

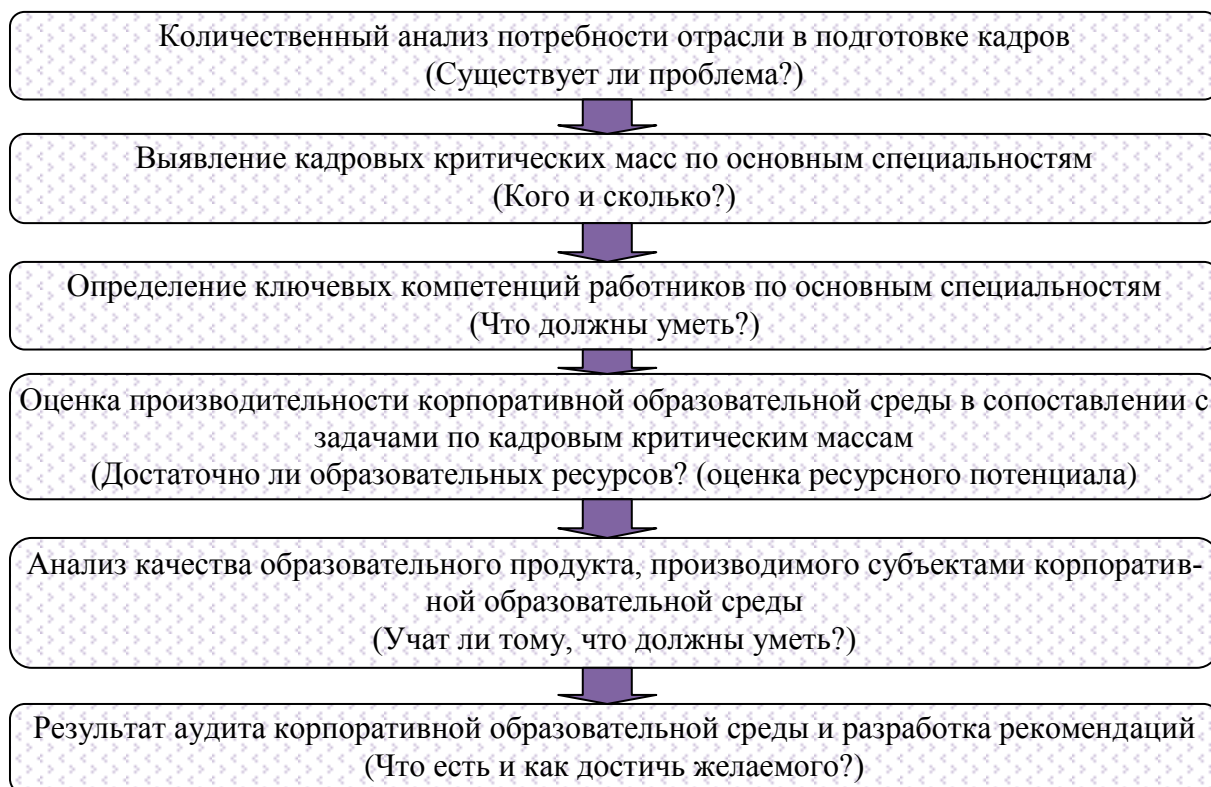


Рисунок 6 - Алгоритм проведения аудита корпоративной образовательной среды

Дискуссии представителей гостиничного бизнеса и образования относительно качества подготовки профильных специалистов длится уже довольно давно и не приносят ощутимого результата. В связи с этим, представилось целесообразным разработать действенный инструмент объективной оценки качества образовательного продукта, обладающий определёнными квалиметрическими шкалами измерения основных показателей и удовлетворяющий основных участников процесса – бизнес и образование. Принимая во внимание, что предлагаемый алгоритм аудита корпоративной образовательной среды строится на отраслевом принципе, будет логичным в данном контексте дефинировать образовательный продукт как комплекс знаний, умений, навыков и компетенций, которыми обладают выпускники профильных специальностей образовательных учреждений. Оценке и анализу, с точки зрения задач настоящего исследования, разумно подвергать качество конечного продукта – эффективности специалиста, пришедшего на производство.

В качестве методического подхода комплексной оценки основных квалификационных и компетентностных показателей выпускников учебных заведе-

ний, представляющих корпоративную образовательную среду, можно использовать многоуровневую модель профессиональных качеств работника объекта размещения, полученную в ходе проведённых исследований. Сущность данной методики можно наглядно представить в её этапном варианте (рисунок 7).

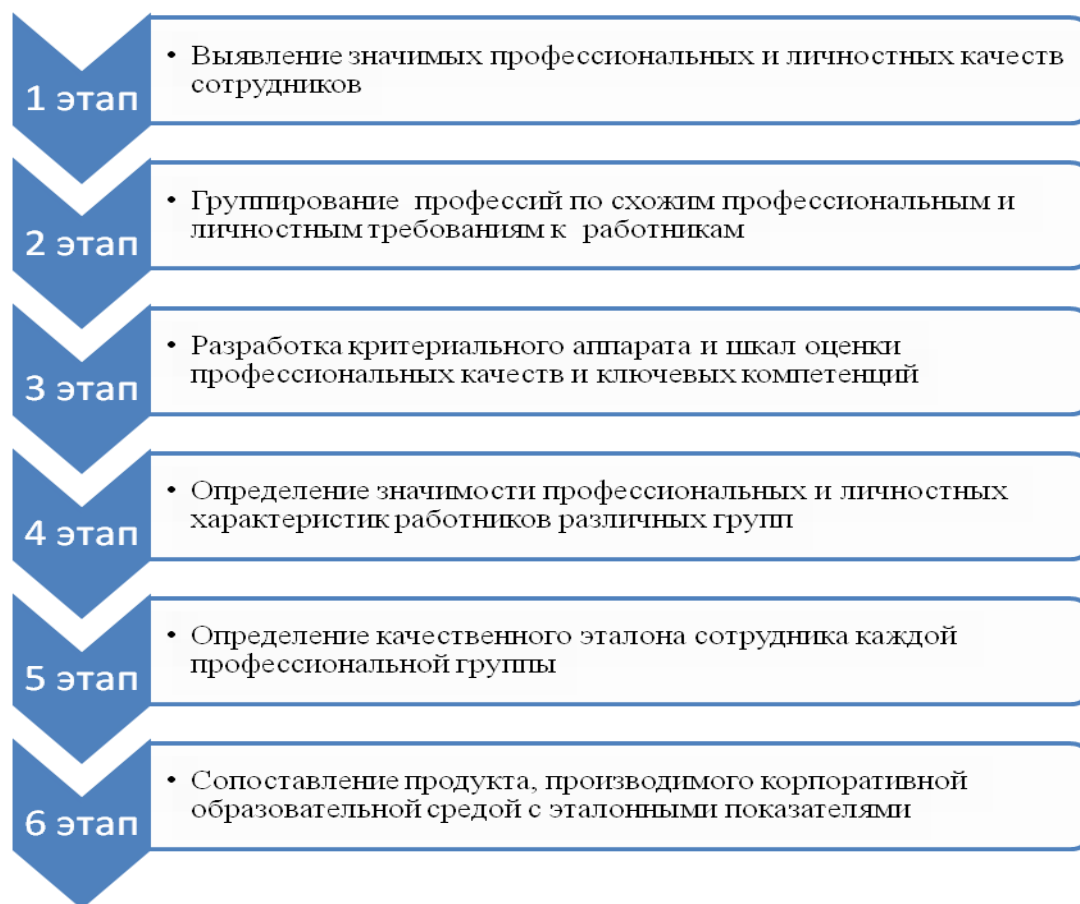


Рисунок 7 - Этапы контроллинга основных квалификационных и компетентностных показателей выпускников образовательных учреждений по профильным специальностям

Более наглядно данная модель контроллинга требуемых квалификационных и компетентностных показателей работников средств размещения может быть представлена математически (таблица 3). При этом модель характеризуется следующими параметрами: X_N — совокупная характеристика качества работников / специалистов определённой профессиональной отраслевой группы, $n = 1, 2, \dots, N$, где N — количество работников в определённой профессиональной отраслевой группе; Y_o — выбранные критерии, $o = 1, 2, \dots, O$, где O — количество критериев; Y_{op} — признаки критериев, $o = 1, 2, \dots, o$ — является номером критерия, $p = 1, 2, \dots, P$ — количество признаков у данного критерия; Y_{opq} — весовая оценка признаков с учётом весовых коэффициентов, $q = 1, 2, \dots, Q$, где Q — количество уровней оценки; K_o, k_{op} — весовые коэффициенты.

Составляющими X_N являются основные критерии (требования) Y_o , которые и определяют профессиональные и личностные качества специалиста. Соответственно в качестве критериев могут выступать ключевые для данной специальности (профессии) качества работника. Каждому из критериев присваивается

весовой коэффициент K_o , для дальнейшего ранжирования показателей который определяется экспертным методом. Для более точного определения значимых профессиональных и личностных качеств работника каждый из составляющих критериев подразделяется на ряд признаков более низкого таксономического уровня Y_{op} , для которых вводятся соответствующие весовые коэффициенты k_{op} для возможности дальнейшего ранжирования и определения совокупности.

Таблица 3 – Математическая интерпретация модели контроллинга требуемых квалификационных и компетентностных показателей работников гостиничного бизнеса

| Формула | Обозначения |
|---|--|
| $f_1(X_N) = \Delta \sum Y_o$, при $Y_o = \sum Y_{op}$ | где $f_1(X_N)$ – зависимость комплексной качественной характеристики группы работников отрасли (критической массы), $\sum Y_o$ – совокупность критериев или требований, предъявляемых к работникам/специалистам отдельной группы (критической массы) $\sum Y_{op}$ – совокупность признаков критериев, предъявляемых к работникам/специалистам отдельной группы (критической массы). |
| $X_{std} = \sum(Y_{op} \max Y_{opq})$ | где X_{std} – эталон совокупной характеристики качества работников / специалистов определённой профессиональной отраслевой группы $\max Y_{opq}$ – максимально возможные значения уровней оценок. |
| $f(Z_N) = \Delta \sum(Y_{op} Y_{opq})$ | где Z_N — совокупная характеристика качества подготовки выпускников определённой специальности/отраслевой направленности, $n = 1, 2, \dots, N$, где N — количество выпускников по определённой отраслевой специальности; $f(Z_n)$ – зависимость комплексной характеристики качества подготовки выпускников определённой специальности или отраслевой направленности (производимого образовательного продукта). |
| $X_{std} = Z_N$ | В идеальной модели построения и функционирования корпоративного образовательного пространства при определении качества производимого образовательного продукта, с точки зрения отраслевого подхода аудита корпоративной образовательной среды показатели X_{std} и Z_N должны быть тождественными. |

Использование данной методики при проведении аудита корпоративной образовательной среды имеет целый ряд преимуществ (рисунок 8):

1. Проводится оценка не образовательного процесса как такового, а самого продукта, что даёт возможность впоследствии выявить и процессную зависимость качества, а также внести необходимые “точечные” коррективы, не распыляясь при этом на некритичные факторы. Методика лишена таких побочных эффектов как излишняя теоретизация исследования, несопоставимость шкал измерения ключевых показателей различных сред, подвергающихся изучению, невозможность или существенные трудности применения на практике.

2. Методика отраслевого подхода к аудиту предоставляет возможность оценить деятельность корпоративной образовательной среды с точки зрения

конечных пользователей образовательного продукта – выпускников и работодателей, как субъектов трудовых отношений.

3. Разработанный инструментарий позволяет выявить профессии и специальности, подготовка кадров по которым представляется для отрасли наиболее важной.

4. Предложенный механизм аудита корпоративной образовательной среды идентифицирует и оценивает степень соответствия производимого ею образовательного продукта по параметрам понятным и значимым для производства, устанавливает единый понятийный аппарат и критериальную базу. Это, в свою очередь, даёт возможность развития продуктивного диалога между представителями образования и бизнеса, а также создаёт позитивные предпосылки для их дальнейших совместных шагов по оптимизации процесса подготовки отраслевых кадров.

5. Методика проста в применении, не требует значительных материальных вложений при её использовании. Точность результатов исследования обусловлена фактом совместной деятельности представителей образовательных учреждений и предприятий отрасли, что исключает возможность получения некорректных исходных данных, критериев и шкал оценки.

6. При использовании предлагаемой методики, аудит корпоративной образовательной среды может быть проведён в короткие сроки, что даёт возможность оперативно внести соответствующие коррективы в её деятельность, что особенно важно при необходимости масштабной подготовки профильных кадров для массовых событийных мероприятий, в том числе для обслуживания участников, гостей и зрителей Олимпийских игр.

7. Данный механизм аудита может быть применён в качестве инструмента перманентного мониторинга корпоративной образовательной среды.

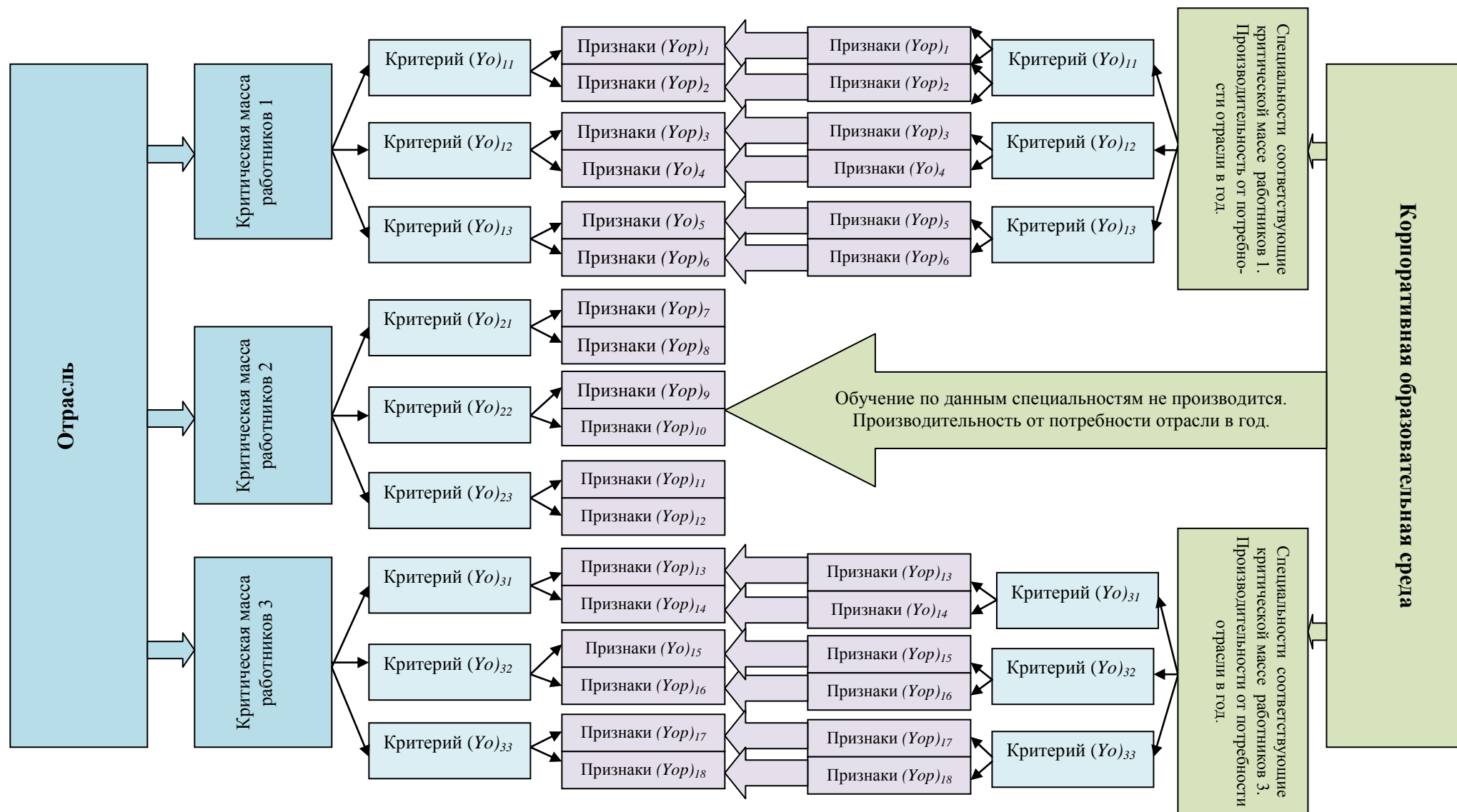


Рисунок 8 - Генеральная схема результатов аудита корпоративной образовательной среды

4. Расчет кадровой потребности для индустрии размещения

Комплектование кадрами предприятий гостиничного бизнеса становится на современном этапе невозможным без четкого планирования, разработки и реализации кадровой политики и кадрового планирования, в частности.

Мировой гостиничный бизнес на сегодняшний день не выработала универсального механизма определения необходимого количества персонала из расчёта на одну или определённую совокупность переменных, таких как количество номеров, вид и категоричность объекта размещения, уровень загрузки и т.д. Тем не менее, отраслевая статистика гостиничного бизнеса оперирует таким показателем как EPR (employee per room), характеризующий соотношение количества работников на 1 гостевой номер объекта размещения. Для курортных дестинаций России EPR до сих пор не оценивался. Однако последнее время рядом экспертов предпринимались попытки определить количественную потребность средств размещения в квалифицированных кадрах в связи с подготовкой к проведению в Сочи Зимних Олимпийских игр.

Учитывая тот факт, что из 57368 номеров, заявленных к готовности к началу Зимних Олимпийских игр, в настоящее время в Сочи имеется 25321 номер, удовлетворяющий требованиям МОК к размещению участников и гостей Олимпийских игр, проблема кадрового обеспечения олимпийских объектов гостиничного бизнеса актуализируется. Очевидно, что если кадровый потенциал всей туристско-курортной отрасли Большого Сочи на сегодняшний день составляет не более 44% от потребности Олимпиады, то масштабы и сложность задач подготовки квалифицированных отраслевых кадров в объёме, превышающем имеющийся ныне, явно выходят за рамки тривиальных.

По данным Сочинского отдела государственной статистики в 2008 году среднесписочная численность работников предприятий курортно-туристского комплекса города составила 26688 человек из них 4884 трудились в гостиницах и других средствах общего назначения, а 20482 человека – в санаторно-курортных учреждениях, организациях отдыха, туристских базах.

Учёные и эксперты, разрабатывающие данную проблему, основывают свои расчёты, как правило, на соотношении количества персонала к количеству номеров в объектах размещения различных категорий. В соответствии с рекомендациями Всемирной туристской организации и сложившимися международными стандартами количественные соотношения между обслуживающим персоналом и гостями отеля находится в следующей пропорции для отелей: 2* - 0,6 человек на один номер; 3* - 0,8 человек на один номер; 4* - 1,2 человека на один номер; 5* - 1,5 человек на один номер.

Тем не менее, использование данных соотношений для расчётов без учёта ряда поправочных коэффициентов представляется не совсем корректным.

В ходе проведенного ситуационного анализа и применения ряда поправочных коэффициентов с учетом местной специфики представляется более корректным для расчетов для г. Сочи использовать следующие коэффициенты (таблица 4).

Таблица 4 - Соотношение численности персонала к объему номерного фонда по отелям различной категории города Сочи

| Категория объекта размещения | Количество работников на один номер, чел/номер |
|------------------------------|--|
| 2 звезды | 0,60 |
| 3 звезды | 0,79 |
| 4 звезды | 1,28 |
| 5 звезд | 2,23 |

Исходя из этого, и принимая соотношение числа работников из расчёта на один номер для объектов размещения категории две звезды как 0,6, расчётное количество персонала для объектов размещения, которые будут принимать участников, гостей и зрителей XXII Зимних Олимпийских и XI Паралимпийских Зимних игр составляет 57 111 человек, из них 32 462 человека будут работать во вновь возводимых объектах размещения (таблица 5).

Таблица 5 - Прогнозная численность персонала, необходимого для работы на олимпийских объектах размещения в городе Сочи

| Категория объектов размещения | Численность объектов размещения | Количество номеров | | Применяемый коэффициент категоричности | Количество работников | |
|-------------------------------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|--|-----------------------|-------------------------|
| | | всего | из них, в новых объектах | | всего | из них в новых объектах |
| 5 звезд | 14 | 6348 | 5232 | 2,23 | 14156 | 11667 |
| 4 звезды | 34 | 15882 | 9040 | 1,28 | 20329 | 11571 |
| 3 звезды | 147 | 21574 | 11675 | 0,79 | 17043 | 9223 |
| 2 звезды | 235 | 9305 | 0 | 0,60 | 5583 | 0 |
| Итого | 430 | 53109 | 25947 | | 57111 | 32462 |

Учитывая тот факт, что качество обслуживания на уже существующих объектах размещения города Сочи нуждается в существенной оптимизации, более 57 000 сотрудников отелей, санаториев, пансионатов и т.д. должны пройти профессиональную подготовку, переподготовку и повышение квалификации к началу Олимпиады 2014 года.

Таким образом, для того, чтобы удовлетворить потребности локальной сферы гостеприимства в период проведения Зимних Олимпийских игр 2014 года, расчётная производительность корпоративной образовательной среды в области подготовки профильных кадров для города Сочи на начало 2010 года должна составлять около 14 000 квалифицированных специалистов в год.

5. Разработка модели самообучающейся организации как направление частно-государственного партнерства в гостиничном бизнесе

Важным показателем анализа потребности в подготовке кадров является наличие или отсутствие практики внедрения на предприятиях отрасли модели самообучающейся организации (рисунок 9).



Рисунок 9 - Модель системы самообучающейся организации в гостиничном бизнесе

Преимущества концепции самообучающейся организации более очевидны на предприятиях гостиничного бизнеса, где коэффициент текучести кадров в некоторых регионах нашей страны иногда превышает показатель 0,5. Поэтому при смене более половины списочного состава персонала в течение года сложно говорить о качестве производимого гостиничного продукта, так как в таких условиях гостиничный бизнес региона в большинстве случаев не может быть обеспечен квалифицированными кадрами. Даже такой город как Сочи, где расположено большое количество профильных учебных заведений, имеющий высокий потенциал в подготовке специалистов, не в состоянии в должном объеме обеспечивать гостиницы подготовленными кадровыми ресурсами. И даже принимая во внимание, что в Сочи количество учебных заведений, специализирующихся на подготовке профессионалов для гостиничной отрасли растёт пропорционально быстрее номерного фонда города, эффективного выхода из этой

ситуации пока не найдено. Разумно предположить, что решение проблемы обеспечения квалифицированными кадрами следует искать в совершенно иных подходах. В данном случае идея самообучающейся организации и может стать решением вопроса подготовки кадров для гостиничного бизнеса, который актуализируется по мере приближения к Зимним Олимпийским играм. Иначе говоря, сами предприятия в рамках концепции самообучающейся организации могут взять на себя функцию профессиональной подготовки нанимаемого персонала и развития уже работающих сотрудников.

Очевидно, что формирование самообучающейся организации и процесс самостоятельной подготовки кадров, в частности, являются действиями трудно осуществимыми для подавляющего большинства предприятий гостиничного бизнеса по целому ряду причин:

- отсутствие соответствующих программ обучения и возможности их адаптации к конкретным условиям работы предприятия;
- недостаточное количество внутренних тренеров;
- низкий уровень подготовки специалистов предприятия, задействованных в процессе обучения персонала;
- отсутствие опыта такой деятельности;
- недостаток теоретических знаний для построения полного комплекса самообучающейся организации и т.д.

Таким образом, при условии реализации идеи самостоятельной подготовки персонала в рамках создания самообучающейся организации гостиничное предприятие становится самодостаточным и практически независимым от внешней образовательной среды. Степень распространения на предприятиях отрасли модели самообучающейся организации и вклада самих предприятий в дело обучения персонала может внести существенные коррективы в оценку и анализ потребности в подготовке кадров на региональном уровне.

III. СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Публикации в ведущих рецензируемых журналах и изданиях, определенных ВАК Российской Федерации:

1. Нубарян, Г.Д. Основные подходы и методика аудита корпоративной образовательной среды. / Г.Д. Нубарян // Terra Economicus. Экономический вестник Ростовского государственного университета. Научный журнал. - Ростов-на-Дону, 2010, 8 том - №2. - 0,6 п.л.

2. Нубарян, Г.Д. Актуальные вопросы подготовки кадров для индустрии гостеприимства. / Г.Д. Нубарян, А.В. Апухтин // Высшее образование в России. Научно-педагогический журнал Министерства образования и науки РФ. - Москва, 2010, №4. - 0,8 п.л.

3. Нубарян, Г.Д. Методические подходы к формированию корпоративной образовательной среды. / Г.Д. Нубарян // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела. Научный журнал. - Сочи, 2010 г. - №4(14) - 0,6 п.л.

Публикации в других изданиях:

4. Нубарян, Г.Д. Корпоративная образовательная среда: понятие и необходимость формирования в условиях подготовки туристской дестинации к проведению крупных спортивных мероприятий (на примере Зимних олимпийских игр 2014 года). / Г.Д. Нубарян // Материалы 9-ой Международной научно-практической конференции «Проблемы, инновационные подходы и перспективы развития индустрии туризма», г. Сочи, 25-27 июня 2009г. - 0,4 п.л.

5. Нубарян, Г.Д. Разработка концептуальных основ корпоративной образовательной среды для туристской дестинации. / Г.Д. Нубарян, Г.М. Романова, Л.М. Романова // Отчет по НИР. Рег. номер ВНИИЦ 0120.0 807813 от 13.05.2009г. - 5,7 п.л., в т.ч. авторских - 1,5 п.л.

6. Нубарян, Г.Д. Управление образовательной средой в туристской дестинации в условиях проведения массовых событийных мероприятий: проблемы и пути решения. / Г.Д. Нубарян // Теория и практика управления современной организацией: Сборник научных трудов каф. менеджмента эконом-го фак-тета Соч. гос. ун-та туризма и курортного дела. Выпуск 4, г. Сочи, 2009. - 0,5 п.л.

7. Нубарян, Г.Д. Проблемы оценки кадровой потребности индустрии гостеприимства туристской дестинации. / Г.Д. Нубарян // Материалы 3-ей Международной научно-практической конференции «Туризм и рекреация: инновации и ГИС-технологии», г. Астрахань, 13-15 мая 2010г. - 0,4 п.л.

8. Нубарян, Г.Д. Инновационные подходы в образовательной деятельности. / Г.Д. Нубарян, Л.М. Романова // Вестник Сочинского государственного университета туризма и курортного дела, 2010. №1(11). - 0,8 п.л.

9. Нубарян, Г.Д. Разработка теоретико-методических основ оценки кадровой потребности туристской дестинации с учетом подготовки и проведения крупных спортивных мероприятий. / Г.Д. Нубарян, Г.М. Романова, Л.М. Романова // Отчет по НИР. Рег. номер ВНИИЦ 0120.0 903933 от 23.04.2010г. - 11,8 п.л.

10. Нубарян, Г.Д. Значение и особенности трудовых ресурсов в индустрии гостеприимства. / Г.Д. Нубарян // Материалы 3-ей Международной научно-практической конференции «Подготовка кадров для XXII олимпийских и XI паралимпийских зимних игр: проблемы и перспективы», г. Сочи, 14-18 октября 2010г. - 0,4 п.л.

Подписано в печать с готового оригинал макета 14.02.2011 г.
Формат 60*90/16.
Бумага офсетная.
Гарнитура шрифта Таймс.
Усл. печ. л.6
Тираж 100 экз. Заказ № 155

Типография «Оптима» ИП Кривлякин С.П.
г. Сочи, ул. Новоселов, 5-44